

DELIBERA N. 41/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX / Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu)
(GU14/348032/2020)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 12 settembre 2023;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *“Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”*;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”*;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante *“Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”*, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 *“Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”*, in particolare l’art. 30, e il *“Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni”* (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: *“Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione”*;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome,

conforme al testo approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l'istanza della società XXX, del 03/11/2020 acquisita con protocollo n. 0455661 del 03/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di contratto *business* di cui al codice cliente n. 7.229xxxx, lamenta da parte di Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) di seguito, per brevità, Vodafone, malfunzionamenti delle utenze mobili e la sospensione dei servizi di utenza fissa e mobile.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- inviava un reclamo a mezzo PEC il 16 giugno 2020 dove dichiarava di essere da “circa un anno e mezzo”, “possessore del contratto VODAFONE BUSINES cod. cliente 7.229xxxx”, ma la linea mobile non aveva mai funzionato, contrariamente a quanto promesso dalla agente incaricata da Vodafone, con la quale aveva sottoscritto il contratto. Gli aveva assicurato, infatti, “che VODAFONE (...) avrebbe installato un booster che avrebbe eliminato il problema con l'addebito in bolletta di circa 5€”. Nel reclamo lamentava di avere subito un danno ingente, atteso che il suo “lavoro di rappresentanza [lo] obbliga[va] a passare ore ed ore al telefono”.
- In data 9 novembre 2020, con riferimento al “Servizio di Fisso [n. 055 63xxxx] + mobile” constatava la sospensione e, a seguito dell'istanza “GU5 n. 351166-20 del 10/11/2020”, introdotta dall'istante nell'ambito della presente procedura, con nota del 16 novembre 2020 l'operatore comunicava “l'avvenuta riattivazione delle linee” (“come peraltro confermato telefonicamente dall'Utente in data 18/11/2020”).

In data 23 settembre 2020 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Vodafone tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) lo “storno totale insoluti, ritiro pratica”
- ii) “5000€ a titolo di indennizzo”.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Vodafone ha depositato, nell'ambito del contraddittorio, la memoria del 17 dicembre 2020, con la quale ha posto *“in rilievo l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente”*.

La società Vodafone ha precisato, inoltre, *“che sui sistemi non sono presenti segnalazioni relative a disservizi e/o malfunzionamenti della linea, come peraltro rilevabile dalla schermata anagrafica acclusa alla presente memoria difensiva (cfr. all. 1)”*.

Sul punto ha richiamato *“che, ai sensi dell'art.12 delle condizioni generali di contratto, “i servizi vengono erogati da Vodafone in base alle soluzioni tecniche e di rete disponibili al momento dell'attivazione del contratto” (cfr. all. 2). Pertanto, in base a quanto disposto dalla normativa di settore, le caratteristiche del servizio di comunicazione su rete mobile non consentono di ritenere sussistente uno specifico obbligo per il gestore volto a garantire la totale copertura territoriale del segnale. Inoltre, l'operatore non può, in alcun modo, essere ritenuto responsabile dell'eventuale non perfetto funzionamento all'interno di locali chiusi poiché il segnale è suscettibile di fenomeni di riverbero, di rifrazione o di schermatura che ne potrebbero pregiudicare il corretto funzionamento. In forza di quanto sopra espresso e documentato, quindi, Vodafone conferma la correttezza del proprio operato gestionale”*.

Nel merito, poi, l'operatore ha *“eccepi[to] che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, “L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”. Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso”*.

L'operatore ha rilevato che *“[m]anca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. Vodafone, infine, rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente. Pertanto, in virtù di quanto statuito dall'art. 14, comma 4, della Delibera*

347/18/CONS: *“Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.”*

La società Vodafone ha precisato *“che [s]otto il profilo amministrativo e contabile (...) l’utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 815,74”*.

Infine, Vodafone ha *“reitera[ho] le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell’utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa”*.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Per quanto concerne la richiesta *sub ii)* di indennizzo pari a “5000€” si evidenzia che la domanda di risarcimento per il danno esula dal contenuto c.d. vincolato del provvedimento di decisione così come previsto dall’articolo 20, comma 4, del Regolamento a mente del quale il CoReCom può condannare l’operatore unicamente al rimborso (e/o allo storno) di somme risultate non dovute e al pagamento di indennizzi nei casi previsti.

Tuttavia, in riferimento alla predetta richiesta risarcitoria e all’eccezione sollevata sul punto dallo stesso operatore Vodafone, si richiama la costante giurisprudenza dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, secondo cui la domanda di risarcimento del danno, nell’ottica del *favor utentis*, può intendersi come istanza volta a ottenere il riconoscimento degli indennizzi per i disservizi subiti dall’istante nel corso del rapporto contrattuale con l’operatore adito ed è fatta salva la possibilità per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale ulteriore danno subito.

Tutto ciò premesso, ai fini di un chiarimento della *res controversa*, giova precisare che le doglianze di parte istante si possono riportare alla vicenda che complessivamente scaturisce dai lamentati malfunzionamenti delle utenze mobili e la sospensione dei servizi di utenza fissa e mobile.

Sul malfunzionamento dei servizi sulle utenze mobili.

La società istante lamenta il malfunzionamento dei servizi sulle utenze mobili laddove l’operatore, richiamando le Condizioni Generali di Contratto, evidenzia che non è garantita la copertura territoriale in ogni specifica località.

La doglianza non è fondata per le ragioni di seguito esposte.

In relazione ai lamentati malfunzionamenti sulle utenze mobili giova richiamare che trattasi di servizio di somministrazione di telefonia mobile che, per sua stessa natura, così come indicato nelle condizioni generali di contratto e nella carta servizi dell’operatore, consente al titolare la possibilità di fruire del servizio telefonico nella

quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi, per il quale, in caso contrario, potrebbe essere invocato un qualsivoglia tipo di inadempimento. Diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla telefonia fissa, dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, della residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso corrispondere a luoghi geograficamente distinti. Pertanto l'operatore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa, ma mai una certa e totale copertura (*Cfr ex multis* Delibera Agcom n. 163/16/CIR).

Ne deriva che non è previsto alcun indennizzo per i malfunzionamenti attinenti alla rete mobile e che la domanda *sub ii)* dell'istante sul punto non può essere accolta.

Sulla sospensione amministrativa

Sulla sospensione dei servizi sulle utenze fisse, mobili e connettività, parte istante, nel collegato lamenta la sospensione dei servizi, laddove l'operatore afferma, con nota del 16 novembre 2020, *“l'avvenuta riattivazione delle linee” (“come peraltro confermato telefonicamente dall'Utente in data 18/11/2020”)*.

La doglianza è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Occorre, fin da subito, evidenziare che né l'istante, né l'operatore hanno specificato la quantità di utenze mobili collegate al contratto e che, quindi, i servizi sospesi saranno considerati nel numero di tre complessivi ossia con riferimento a n. 1 servizio di telefonia fissa, n. 1 servizio di connettività ad internet (sull'utenza n. 055 63xxxx) e n. 1 servizio di telefonia mobile.

Dalla documentazione in atti risulta che le linee collegate al codice contratto n. 7.243xxxx erano state sospese dall'operatore senza preavviso a far data 9 novembre 2020. Da parte sua l'operatore ha confermato la riattivazione delle linee il 16 novembre 2020, circostanza confermata dallo stesso istante in data 18 novembre 2020.

In primo luogo occorre richiamare la direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP la quale, al proposito, prevede, all'art. 3, comma 4, l'obbligo degli operatori di fornire i servizi richiesti *“in modo regolare, continuo e senza interruzioni”*.

Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute ad interventi tecnici di manutenzione e riparazione ed i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento, ovvero le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti (da intendersi secondo le indicazioni espressamente fornite dal comma 2, lett. a) e b) del citato art. 5), rispetto ai quali incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di informativa.

In assenza di prove fornite dall'operatore circa il rispetto della procedura per la sospensione del servizio in caso di morosità dell'utente, ed in particolare in assenza di prova del preavviso di sospensione, la sospensione medesima deve considerarsi illegittima (*ex multis* Delibera Agcom n. 31/12/CIR).

Orbene, nel caso di specie non risulta che l'operatore abbia fornito, prima della lamentata sospensione del servizio medesimo avvenuta nel periodo sopraindicato, adeguata prova di aver effettuato alcuna efficace comunicazione del preavviso previsto dall'art. 5, comma 1, del "Regolamento" che prevede *"l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso (...) salvi i casi di frode e di ripetuti mancati pagamenti"*.

Pertanto, l'operatore, in assenza di idonea documentazione attestante l'invio di un congruo preavviso previsto dall'art. 5, comma 1, del Regolamento, è responsabile, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, in ordine alla illegittima sospensione amministrativa dei servizi sulle utenze *de quibus*, e deve essere riconosciuto alla parte istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, il quale prevede, *"nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione"*. Il parametro di euro 7,50 *pro die* dovrà essere computato in misura pari al doppio in quanto trattasi di utenze *"affari"* ai sensi dell'art. 13, comma 3, del sopracitato Regolamento sugli Indennizzi.

Quindi, per il periodo di sospensione per complessivi 8 giorni, parte istante ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari ad euro 360,00 (trecentosessanta/00) computato secondo il parametro di euro 15,00 *pro die* per n. 3 servizi di servizi (telefonia fissa, accesso ad internet e servizio mobile) di cui al codice cliente n. 7.229xxxx.

Inoltre, con riferimento alla domanda *sub i)* parte istante ha diritto allo storno integrale (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento), di tutti gli importi addebitati in riferimento ai servizi di cui al codice cliente n. 7.229xxxx nel periodo 9 - 16 novembre 2020, nonché al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta relativamente a tale parte dell'insoluto.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla società XXX nei confronti dell'operatore Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo di euro 360,00 (trecentosessanta/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di

presentazione dell'istanza, a titolo d'indennizzo per la sospensione di n. 3 servizi (telefonia fissa, accesso ad internet e servizio mobile) di cui al codice cliente n. 7.229xxxx.

3. La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di tutti gli importi addebitati in riferimento ai servizi di cui al codice cliente n. 7.229xxxx nel periodo 9 - 16 novembre 2020, nonché al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta relativamente a tale parte dell'insoluto.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Firenze, 12 settembre 2023

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)